ESTIMATES

NAFTA Secretariat, Canadian Section

2001-2002
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before 31 March and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2002-III-94

ISBN 0-660-61517-7

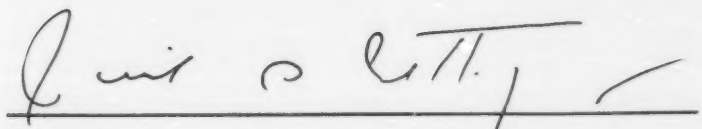
101-05658/

NAFTA Secretariat, Canadian Section

2001-2002
Estimates

Report on Plans and Priorities

Approved



The Honourable Pierre S. Pettigrew
Minister for International Trade

Table of Contents

SECTION I: INTRODUCTION 1
A. Message of the Minister 1
B. Management Representation Statement 3

SECTION II: DEPARTMENTAL OVERVIEW 4
2.1 What's New 4
2.2 Mandate, Roles and Responsibilities 5
Introduction 5
Mandate 6
Roles 8
Responsibility Chart 8
2.3 Program Objectives 9
2.4 Planning Context 9
2.5 Departmental Planned Spending 11

SECTION III: DEPARTMENTAL PLANS, RESULTS, ACTIVITIES AND RESOURCES 12
3.1 Business Line Details 12
3.2 Key Results Commitment, Planned Results, Related Activities and Resources 13

SECTION IV: FINANCIAL INFORMATION 16
4.1 Sources of Non-Respendable Revenue 16
4.2 Net Cost of Program for the Estimates Year 16

SECTION V: OTHER INFORMATION 17
5.1 Spending Authorities 17
5.2 Mandated Responsibilities 17
5.3 Client Service Standards Monitoring Questionnaire 18

Section I: Introduction

A. Message of the Minister

Canada marked its eighth consecutive year of economic growth in 1999 with an increase in the Gross Domestic Product (GDP) of 4.5%. For 2000, a strong growth of 5% is expected, keeping Canada in the lead among G-7 countries.

International trade has played a significant role in sustaining Canada's economic growth. Canada's exports of goods and services represent about 45% of GDP, a substantially higher proportion than that of our major trading partners. This share is up from just 28% a decade ago.

The North American Free Trade Agreement (NAFTA) has contributed significantly to this substantial increase in the importance of trade to the Canadian economy. Since the establishment of the NAFTA on January 1, 1994, total trade and investment between Canada, the United States and Mexico have steadily increased each year. Canada's merchandise trade with the United States reached $523 billion in 1999. Two-way merchandise trade between Canada and Mexico has doubled since 1994 and reached $13.9 billion in 1999. During NAFTA's first 6 years, 1.8 million new jobs have been created, representing an increase of 11% over pre-NAFTA employment levels. Foreign direct investment in Canada totalled $240 billion in 1999, of which more than 72% came from the United States and Mexico. Since NAFTA came into effect, investment from the United States and Mexico has increased more than 69%.

A fundamental feature of the NAFTA, like its predecessor, the Canada-United States Free Trade Agreement (FTA), is its efficient dispute settlement processes. These processes provide a mechanism for governments and firms to raise and resolve disputes that are inevitable in such a large and active trading relationship.

The dispute settlement mechanisms require the provision of impartial advice, accurate information, and timely administrative support. The NAFTA Secretariat, comprised of the Canadian Section, United States Section and Mexican Section, is responsible for the administration of the dispute settlement provisions of the Agreement. From April 1, 2000 to January 31, 2001, the NAFTA Secretariat administered 31 Chapter 19 panel reviews, including an Extraordinary Challenge Committee. Of these, 2 panels have rendered their decisions, and the cases are now closed. Another 5 reviews have been terminated with the consent of the participants and 24 are still under way. Under Chapter 20, a total of 3 arbitral group proceedings are being managed by the Secretariat.

As a result of the Softwood Lumber Agreement between Canada and the United States, during the same period the Secretariat was given responsibility for the administration of 2 panel proceedings to be convened under Article V of this agreement. The first of these was

terminated after an agreement was reached by the Parties to settle the dispute and the second is still under way.

The NAFTA Secretariat, Canadian Section, is committed to maintaining and improving the level of service that has succeeded in achieving a consistently high level of client satisfaction. The following are some of the projects to be initiated and implemented in fiscal year 2001-2002 that will contribute to this commitment:

- Continuation of the project already begun to train panel members' assistants; the objective is to make available to members a roster of persons recognized as qualified to serve within the NAFTA dispute settlement process. Members will be able to select an assistant from this list if they wish.

- Implementation of the new database of the Registry System, which will significantly upgrade the current system.

- Development of a multi-year plan to renew the electronic service delivery (ESD) model of the NAFTA Secretariat, Canadian Section to support the objectives set out in the Government-On Line (GOL) requirements defined by Treasury Board.

- Development of an information management policy and procedural infrastructure to preserve the authenticity, integrity and reliability of dispute resolution records and archives.

- Expansion of communications with the public, government agencies and non-governmental organizations, including the further development of the Secretariat's Internet web site, the enhancement of the documentation centre, the publication of brochures, and joint undertakings to promote seminars and conferences.

- Use of external professional services to implement, throughout the agency, government policy on recruitment, retention and learning.

The Canadian Section of the NAFTA Secretariat will continue offering quality service in managing NAFTA's rules-based dispute resolution system, which provides critical stability and transparency for Canadian business and investors as they continue to seek new opportunities and secure market access abroad.

The Honourable Pierre S. Pettigrew
Minister for International Trade

B. Management Representation Statement

Report on Plans and Priorities 2001-2002

I submit, for tabling in Parliament, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities (RPP) for the NAFTA Secretariat, Canadian Section.

To the best of my knowledge the information:

- Accurately portrays the department's mandate, plans, priorities, strategies and planned results of the organisation.
- Is consistent with the disclosure principles contained in the ***Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities.***
- Is comprehensive and accurate.
- Is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

The Planning and Reporting Accountability Structure (PRAS) on which this document is based has been approved by Treasury Board ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Françoy Raynauld
Canadian Secretary
NAFTA Secretariat, Canadian Section

February 13, 2001
Date

Section II: Departmental Overview

2.1 What's New?

- Establishment of a Roster of Assistants

The NAFTA Secretariat, Canadian Section, completed the first phase of the project to train panel members' assistants, announced last year. A database was established of resources available in Canadian universities and research centres in the areas of expertise and education on international trade and free trade rules. Next, an inventory was prepared of the needs and expectations of panel members with respect to their assistants, by means of a survey of a sample of members. This sample is representative of all Canadian regions, based on accumulated experience of their participation in proceedings under Chapter 19 and 20 of the Agreement and their affiliation with universities or law practices.

The second phase of this project involves determining the combination of academic education and relevant experience that would best match the expectations of panel members in defining the desired qualifications of an assistant. For this purpose, an analysis will be made of the data gathered during the first phase of the project. It is anticipated that this list of skills will be available by the end of the 2001-2002 fiscal year and, if appropriate, a training program on the dispute settlement process can be developed in consultation with the three governments. The Canadian Section will then be in a position to invite prospective assistants to apply to the Secretariat.

- Client Service Delivery

The NAFTA Secretariat, Canadian Section has initiated a project to renew its electronic service delivery (ESD) model to support the objectives set out in the Government On-line (GOL) requirements defined by the Treasury Board Secretariat. This further increases the transparency of the dispute resolution process by providing better access to documents and information on the NAFTA Secretariat Website and streamlining, within the Canadian Section, the operational activities for administering the dispute resolution process.

The Canadian Section has developed a GOL strategy. It will then put in place a multi-year implementation plan to identify and design value-added ESD mechanisms to improve the connectivity of the NAFTA Secretariat with its clients while complying with the Rules of procedures and the relevant free trade agreements.

- Information Management (IM)

  As the Canadian Section moves towards an electronic web-enabled delivery of its information and services, significant IM challenges will emerge. As such, the IM infrastructure will be revisited for ensuring that the authenticity, integrity and reliability of dispute resolution records and archives are preserved as long as legally required.

- New Integrated Registry System

  In the past year, the NAFTA Secretariat, Canadian Section, initiated a project to design a new web-enabled Integrated Registry System using a fully Relational Database Management System. The system will be implemented in the first quarter of the 2001 – 2002 fiscal year.

  The new Integrated Registry System will significantly enhance and upgrade the functionalities of the current registry system and position the NAFTA Secretariat in delivering more of its services and information on-line. These web-enabled functionalities will further improve the data consolidation process which is critical to the success of information exchange between the three national sections (Canada, U.S. and Mexico), will permit future integration with the NAFTA Secretariat's Web site and will streamline the operational activities related to administering the dispute resolution processes.

- Financial Information Strategy

  The Canadian Section of the NAFTA Secretariat has committed significant resources in terms of time and money to achieve compliance with the government's Financial Information Strategy (FIS) by April 1, 2001.

  The resulting impact of FIS has required the acquisition and implementation of financial and material management systems (CDFS and WinAmmis). Integrating finance and material systems has necessitated numerous changes in business practices, most notably the Secretariat's accountability, reporting and budgetary control frameworks. Policies and procedures supporting these business practices also had to be modified accordingly.

2.2 Mandate, Roles and Responsibilities

Introduction

The NAFTA Secretariat, comprised of the Canadian, U.S. and Mexican sections, is a unique organization established by the Free Trade Commission, pursuant to Article 2002, Chapter 20 of the NAFTA. It is responsible for the administration of the dispute settlement provisions of the Agreement. The mandate of the NAFTA Secretariat also includes the provision of assistance to the Commission and support for various non-dispute related committees and working groups. More specifically, the NAFTA Secretariat administers the NAFTA dispute resolution processes under Chapters 14, 19 and 20 of the NAFTA and has

certain responsibilities related to Chapter 11 provisions. Each national section maintains a court-like registry relating to panel, committee and tribunal proceedings.

A similar administrative body, the Binational Secretariat, existed under the Canada - United States Free Trade Agreement (CUFTA). In 1994, pursuant to the Parties' obligation under the NAFTA to establish permanent national section offices in each country, the Binational Secretariat, Canadian and United States national sections became the NAFTA Canadian and United States national sections, and with the addition of the Mexican Section, make up the NAFTA Secretariat. The national sections, which are "mirror-images" of each other, are located in Ottawa, Washington and Mexico City and are headed by the Canadian Secretary, the United States Secretary and the Mexican Secretary.

Mandate

The mandate of the Secretariat is set out in Article 2002.3 of the NAFTA and reads:

The Secretariat shall:

(a) provide assistance to the Commission;

(b) provide administrative assistance to:

(i) panels and committees established under Chapter Nineteen (Review and Dispute Settlement in Antidumping and Countervailing Duty Matters), in accordance with the procedures established pursuant to Article 1908, and

(ii) panels established under this Chapter, in accordance with procedures established pursuant to Article 2012; and

(c) as the Commission may direct:

(i) support the work of other committees and groups established under this Agreement, and

(ii) otherwise facilitate the operation of this Agreement.

Additionally, the national sections have been given responsibilities relating to the administration of non-NAFTA dispute settlement processes.

For example, in 1997 the Canadian Section's mandate was expanded to include the administration of the dispute settlement processes under the following trade agreements:

- the Canada-Israel Free Trade Agreement (CIFTA); and
- the Canada-Chile Free Trade Agreement (CCFTA).

The legislation governing the work of the NAFTA Secretariat, Canadian Section is as follows:

- the *North American Free Trade Agreement Implementation Act*;
- the *Special Imports Measures Act*;
- the *Canada-Israel Free Trade Agreement Implementation Act*; and
- the *Canada-Chile Free Trade Agreement Implementation Act*

In addition, the Canadian Section has been asked to administer the dispute settlement process of the Softwood Lumber Agreement between the Government of Canada and the Government of the United States of America. To date, three proceedings have been referred to the Secretariat, one of which is currently in progress.

As well, facilitating the operations of these trade agreements falls within the mandate of the NAFTA Secretariat, Canadian Section.

Figure 1: Summary of Mandated Responsibilities

North American Free Trade Agreement		
Article 2002.3	Secretariat support	provide assistance and administrative support to the Commission, panels, committees and working groups facilitate the operation of the Agreement
Chapter 11	investor – state disputes regarding investment matters	may act as a depository for notices of arbitration
	failure to abide by or comply with a tribunal's final award	may be referred to Chapter 20 dispute settlement procedures
Chapter 14	disputes relating to financial services provisions	may be referred to Chapter 20 dispute settlement procedures
Chapter 19	industry - to - industry disputes relating to anti-dumping, countervailing duty or injury final determinations	may be referred to a binding binational review process as an alternative to judicial review
Chapter 20	government - to - government disputes concerning the interpretation or application of the Agreement	may be referred to arbitral panels
Canada-Israel Free Trade Agreement		
Chapter 8	disputes concerning the interpretation or application of the Agreement	may be referred to panels of experts
Canada-Chile Free Trade Agreement		
Chapter N	disputes concerning the interpretation or application of the Agreement	may be referred to arbitral panels

Roles

In the administration of the dispute settlement provisions of the relevant Agreements, the NAFTA Secretariat, Canadian Section provides professional and advisory support to panels and committees, operates a court-like registry and co-ordinates all panel and financial aspects of the process.

In addition to the assistance provided in support of the dispute resolution process, the Canadian Section is also involved in facilitating the operation of these agreements through the provision of information and professional services. This is achieved through initiatives such as the establishment of an Internet Web site, the maintenance of a library and reference centre, the training of practitioners involved in trade dispute matters, research and analysis of trade related issues and, through collaboration with other national sections, establishment of management, policy, and procedural frameworks.

Responsibility Chart

The NAFTA Secretariat, Canadian Section, has of one program and one business line. The reporting structure through the Minister for International Trade follows in figure 2.

Figure 2: The NAFTA Secretariat, Canadian Section's Organizational Structure

2.3 Program Objectives

The NAFTA Secretariat, Canadian Section's program objective is to implement the dispute settlement provisions of the North American Free Trade Agreement (NAFTA), the Canada-Israel Free Trade Agreement (CIFTA), and the Canada-Chile Free Trade Agreement (CCFTA), by providing support to panels established under the relevant agreements and by maintaining a court-like registry system relating to panel, committee and tribunal proceedings of the relevant agreements.

2.4 Planning Context

- Government commitments

The allocation of the operating expenses and total salaries of the NAFTA Secretariat, Canadian Section, is already affected, and will continue to be affected, by implementation of the Government On-line (GOL) initiative, insofar as new services are provided for our immediate clientele, the organization's suppliers and the general public.

Under this initiative, it is also recommended that a large volume of information be assembled and made more accessible via computer media. With this in mind, an internal reorganization has already been completed with the goal of promoting the specialized reference material (reference centre) and the archives (registry) of the Canadian Section.

In addition, the Canadian Section will use external professional services to implement, throughout the agency, government policy on recruitment, retention and learning. The anticipated result will include the terms and conditions of a staff recognition program, in order to provide positive reinforcement for the accountability criteria already introduced in the Secretariat; this will, in particular, promote retention of personnel.

- Key linkages to other departments

As indicated above, the mandate of the NAFTA Secretariat, Canadian Section, is to administer the dispute settlement proceedings filed. Inquiries beyond the scope of this mandate, particularly those received on our Web site, must be forwarded to the organizations concerned, including the Canada Customs and Revenue Agency and the Canadian International Trade Tribunal, as well as appropriate departments, especially the Department of Foreign Affairs and International Trade, which co-ordinates government trade policy. In this regard, additional resources will be assigned to conclude memorandums of understanding with these organizations in order to minimize response times to the public.

- International trends / expectations and Canadian concerns

  It is anticipated that a high volume of inquiries will also originate from foreign observers and trade practitioners. Growing public interest in international trade agreements and their impacts on the economy and society suggests that Government On-line (GOL) will have national and international repercussions on the volume of inquiries. The information requested relates to the progress and content of the proceedings administered by the NAFTA Secretariat national sections and other topics related to international trade. The changes to be introduced to our Web page, in co-operation with the other national sections, are specifically designed to respond appropriately to these requests.

- Other information affecting performance

  Another key planning element is a proposed increase in the compensation of panel members and their assistants. A proposal in this regard was submitted by the three NAFTA Secretariat national sections to their respective governments in 1999. A decision could be made by the Free Trade Commission in 2001-2002. If applicable, the financial impacts for the Canadian Section are likely to be felt in 2002-2003.

  Last, the Canadian Section's operating expenses are affected each year by the number of panels established by the Parties, which cannot be predicted.

- Key strategic partnerships with other levels of government

  The working relationship with the United States and Mexican national sections is becoming closer in connection with the requirement to modernize computer systems, particularly to coincide with implementation in Canada of the Government On-line (GOL) initiative. No changes can be made to the content of the Secretariat Web site without our partners' agreement, while any additions to the Canadian Section's part of the site must not cause controversy; it will therefore be necessary to earmark resources to be used on conclusion of co-operation agreements among the sections.

  It is also planned to extend to the United States and Mexico the benefits anticipated from the Canadian project to establish an official roster of panel members' assistants. Members would continue to hire assistants as they wished, or could use the services of an assistant who had satisfied the eligibility criteria established by the Secretariat national sections.

2.5 Departmental Planned Spending

The NAFTA Secretariat, Canadian Section's operating budget for the 2000-2001 fiscal year is $2,250,000. Based on current patterns of expenditures it is estimated that the total planned spending to March 31, 2001 will be $2,089,000.

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	Planned Spending 2001-2002	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Budgetary Main Estimates	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Total Main Estimates	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Adjustments	0	**0**	0	0
Net Planned Spending	*2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Less: Non-respendable Revenues	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)
Plus: Cost of Services Received Without Charge	139.0	**191.4**	191.4	191.4
Net Cost of Program	2,089.0	**2,147.4**	2,147.4	2,147.4

Full Time Equivalents	13	**13**	13	13

In 2001-2002 it is anticipated that the total planned spending will be $2,147,400. An increase in program spending will occur because of the increase in the cost of services received without charge for accommodation from Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and for payments to employee insurance plans from Treasury Board Secretariat.

---

*Reflects the best forecast of total net planned spending to the end of the fiscal year.

2.5 Departmental Planned Spending

The NAFTA Secretariat, Canadian Section's operating budget for the 2000-2001 fiscal year is $2,250,000. Based on current patterns of expenditures it is estimated that the total planned spending to March 31, 2001 will be $2,089,000.

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Budgetary Main Estimates	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Total Main Estimates	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Adjustments	0	**0**	0	0
Net Planned Spending	*2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Less: Non-respendable Revenues	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)
Plus: Cost of Services Received Without Charge	139.0	**191.4**	191.4	191.4
Net Cost of Program	2,089.0	**2,147.4**	2,147.4	2,147.4

Full Time Equivalents	13	**13**	13	13

In 2001-2002 it is anticipated that the total planned spending will be $2,147,400. An increase in program spending will occur because of the increase in the cost of services received without charge for accommodation from Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and for payments to employee insurance plans from Treasury Board Secretariat.

---

*Reflects the best forecast of total net planned spending to the end of the fiscal year.

Section III: Departmental Plans, Results, Activities and Resources

The NAFTA Secretariat, Canadian Section

3.1 Business Line Details

NAFTA Secretariat, Canadian Section

Disputes relating to anti-dumping, countervailing duty and injury final determinations may be resolved under the NAFTA through the panel review process (Chapter 19) as an alternative to judicial review. Disputes concerning the interpretation or application of the NAFTA (Chapter 20) may be referred to a five-member panel. Disputes relating to the investment provisions of Chapter 11 and the financial services provisions of Chapter 14 of the NAFTA may be referred to dispute settlement under the Agreement.

Disputes arising under the dispute settlement provisions of Chapter 8 of the Canada – Israel Free Trade Agreement and Chapter N of the Canada – Chile Free Trade Agreement will be administered by the Canadian Section.

In the administration of the dispute settlement provisions of the relevant agreements, the NAFTA Secretariat, Canadian Section provides professional and advisory support to panels and committees, operates a court-like registry and coordinates all panel and financial aspects of the process.

Non-dispute related responsibilities include providing assistance to the Commissions, as directed, and support for various non-dispute related committees and working groups.

3.2 Key Results Commitment, Planned Results, Related Activities and Resources

The following table summarizes the NAFTA Secretariat, Canadian Section's key results commitment

Figure 3

Key Results Commitment	Planned Results	Related Activities	Resources ($ thousands)		
			2001-2002	2002-2003	2003-2004
Appropriate administration of the dispute settlement provisions of the North American Free Trade Agreement, the Canada-Israel Free Trade Agreement, and the Canada-Chile Free Trade Agreement in a manner which ensures unbiased administrative processes, equity, security and fairness while providing quality services	**Unbiased and Equitable Administrative Process**	• applying fair and equitable procedural and administrative policies • ensuring compliance to the rules of procedures and to the agreements • administering a court-like registry for the panel review process	35.8	35.8	35.8
	Highest Quality Service	• developing a plan for the Government On Line initiative to ensure connectivity with the NAFTA Secretariat Web site infrastructure • updating the information technology used in service delivery including the Registry information system, the Motions and Orders Database and the NAFTA Secretariat Internet Web site • maintaining the performance of current and new information technology settings • conducting research and analysis in areas of trade dispute resolution mechanisms • monitoring client level of satisfaction by conducting surveys upon completion of panel review (see "Client Service Standards Monitoring Questionnaire" under 5.3) • promoting on-going employee professional development	282.6	457.8	457.8

Key Results Commitment	Planned Results	Related Activities	Resources ($ thousands)		
			2001-2002	2002-2003	2003-2004
	Support to Stakeholders	• providing: - timely and accurate information - research support - procedural advice - administrative support - assistance to the relevant free trade commissions, the related committees and the working groups • responding to queries • administering a court-like registry for the panel review process • planning and coordinating activities to provide logistical support to all panels established under the relevant agreements	915.6	879.8	879.8
	Openness and Accountability	• providing access to documents, decisions, reports and statistical information • promoting the full understanding of Canada's free trade goals and achievements to all levels of government, the private and voluntary sectors, individuals and the media through the provision of effective communications including the production of brochures, pamphlets and leaflets • developing policies, procedures and systems for archiving panel review records and for managing all other documents related to the dispute settlement provisions of the relevant agreements	211.0	211.0	211.0

Key Results Commitment	Planned Results	Related Activities	Resources ($ thousands)		
			2001-2002	2002-2003	2003-2004
	Operational Efficiency and Effectiveness	• ongoing enhancement of the NAFTA Secretariat Internet Web site by adding additional functionalities • elaborating plans for implementing, installing and supporting current and new information technology systems • establishing, in coordination with other national sections, management, policy and procedural frameworks in fulfilling the mandate of the NAFTA Secretariat • providing financial administration support to panels • administering a court-like registry for the panel review process • planning and coordinating activities to provide logistical support to all panels established under the relevant Agreements	350.4	350.4	350.4
	National/International Collaboration	• coordinating with other national sections the establishment of management, policy and procedural frameworks in fulfilling the mandate of the NAFTA Secretariat • developing training programs related to dispute resolution processes in collaboration with other national sections • being available to assist with the start-up of the designated Israeli Agency and the Chilean national Section, for the administration of the dispute settlement provisions of the Agreements • consulting and liaising with other government and non-governmental organizations to keep abreast of developments in trade issues and practices and dispute resolution mechanisms	314.6	175.2	175.2

Section IV: Financial Information

Table 4.1: Source of Non-Respendable Revenue

($ thousands)	Forecast Revenue 2000-2001	**Planned Revenue 2001-2002**	Planned Revenue 2002-2003	Planned Revenue 2003-2004
NAFTA Secretariat, Canadian Section				
Recovery of Panel Expenses	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)
Total	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)

Table 4.2: Net Cost of Program for the Estimates Year

($ thousands)	**Total**
NAFTA Secretariat, Canadian Section	
Net Planned Spending	2,256.0
Plus: Services Received without Charge	
Accommodation provided by PWGSC	137.7
Contributions covering employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	53.7
Sub-total	191.4
Less: Non-respendable Revenues	(300.0)
2001-2002 Net Cost of Program	2,147.4

Section V: Other Information

5.1 Spending Authorities

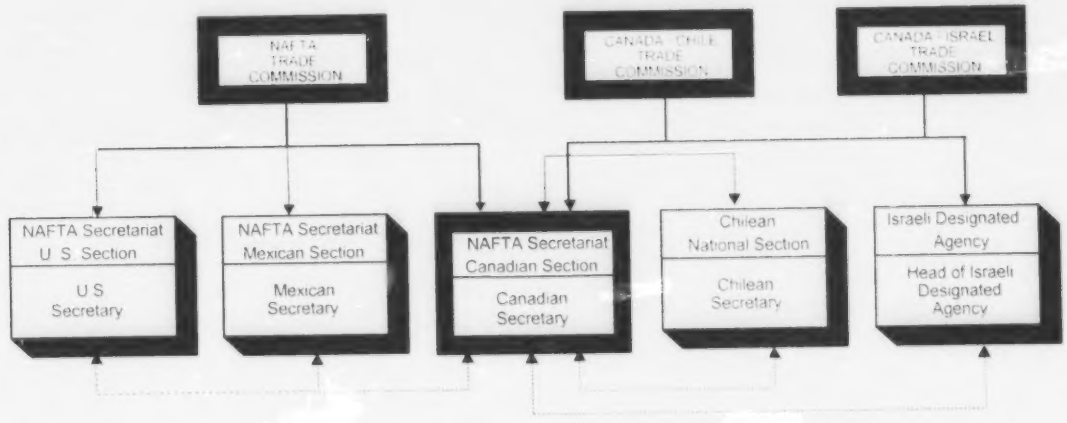
Table 5.1: Spending Authorities - Ministry Summary Part II of the Estimates

Vote		2001-2002 Main Estimates (thousands)	2000-2001 Main Estimates (thousands)
	NAFTA Secretariat, Canadian Section		
50	Program Expenditures	2,115.0	2,110.0
(S)	Contributions to Employee Benefits Plan (EBP)	141.0	140.0
	Total Agency	**2,256.0**	**2,250.0**

5.2 Mandated Responsibilities

The organization is headed by the Canadian Secretary who reports to the Minister for International Trade for parliamentary accountability. The Secretary also reports to the appropriate free trade commissions for the administration of the dispute settlement processes under the NAFTA, CIFTA or the CCFTA.

Figure 4: Mandated Responsibilities Chart



Section IV: Financial Information

Table 4.1: Source of Non-Respendable Revenue

($ thousands)	Forecast Revenue 2000-2001	**Planned Revenue 2001-2002**	Planned Revenue 2002-2003	Planned Revenue 2003-2004
NAFTA Secretariat, Canadian Section				
Recovery of Panel Expenses	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)
Total	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)

Table 4.2: Net Cost of Program for the Estimates Year

($ thousands)	**Total**
NAFTA Secretariat, Canadian Section	
Net Planned Spending	2,256.0
Plus: Services Received without Charge	
Accommodation provided by PWGSC	137.7
Contributions covering employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	53.7
Sub-total	191.4
Less: Non-respendable Revenues	(300.0)
2001-2002 Net Cost of Program	2,147.4

Section V: Other Information

5.1 Spending Authorities

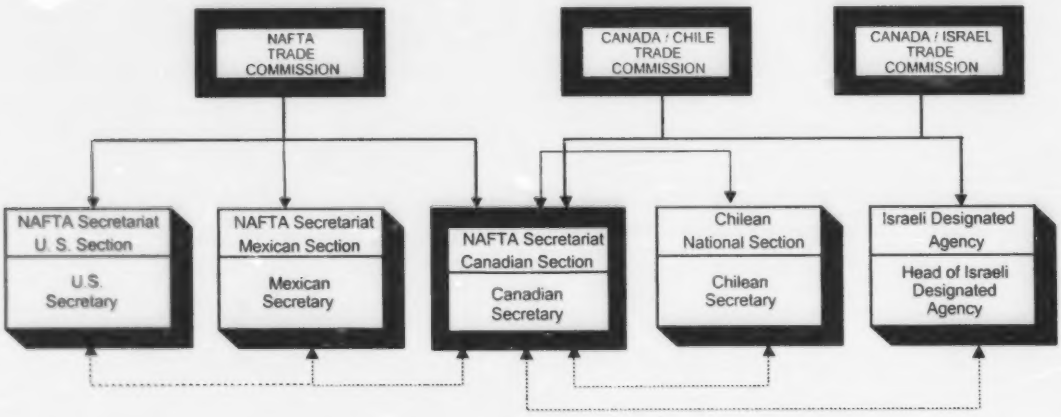
Table 5.1: Spending Authorities - Ministry Summary Part II of the Estimates

Vote		2001-2002 Main Estimates (thousands)	2000-2001 Main Estimates (thousands)
	NAFTA Secretariat, Canadian Section		
50	Program Expenditures	2,115.0	2,110.0
(S)	Contributions to Employee Benefits Plan (EBP)	141.0	140.0
	Total Agency	**2,256.0**	**2,250.0**

5.2 Mandated Responsibilities

The organization is headed by the Canadian Secretary who reports to the Minister for International Trade for parliamentary accountability. The Secretary also reports to the appropriate free trade commissions for the administration of the dispute settlement processes under the NAFTA, CIFTA or the CCFTA.

Figure 4: Mandated Responsibilities Chart



5.3 Client Service Standards Monitoring Questionnaire

NAFTA SECRETARIAT, CANADIAN SECTION,
CLIENT SERVICE STANDARDS MONITORING QUESTIONNAIRE

Please complete the following by circling one item in column A and one item in column B

CATEGORY	COLUMN A IMPORTANCE TO YOU					COLUMN B OUR PERFORMANCE					
Secretariat, Canadian Section	Very Important↔				Not Important	Very Satisfied↔				Not satisfied	Not Applicable
- Unbiased administrative processes provided.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Fair and equitable service policy in place.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Assists in ensuring dispute settlement processes are followed and legislation adhered to.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Provision of guidance, as requested, on Rules of Procedure, Code of Conduct, and relevant chapters of the NAFTA.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Responsiveness.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Accessibility.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Friendliness.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
Provision of Information											
- Accuracy.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Impartiality.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Timeliness.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
Registry Operations											
- Control of documents.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Distribution of documents.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
Oral Hearings											
- Notification.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Hearing room facilities.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Reception and hospitality.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Security.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Transcripts.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Attention to other details.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
Other											
- Scheduling of conference calls and meetings.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Timely payments for services and expenses.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
- Independence of Secretariat as a separate government agency.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	N/A
Overall											
- Overall how satisfied are you with the Secretariat?						5	4	3	2	1	N/A

Please complete the following by indicating to what extent you believe that the NAFTA Secretariat, Canadian Section services provide the panels with the information they require to ensure their work is:

	Fully				Not at all
Accurate.	5	4	3	2	1
Impartial.	5	4	3	2	1
Responsive.	5	4	3	2	1
Accessible.	5	4	3	2	1
Timely.	5	4	3	2	1
Independent.	5	4	3	2	1

Would you want to serve on a panel again in the future? ☐ *Yes* ☐ *No*

Is your decision to serve/not serve again influenced by your experience working with the NAFTA Secretariat, Canadian Section? ☐ *Yes* ☐ *No*

How did the work and services of the NAFTA Secretariat, Canadian Section compare to other similar administrative bodies, organizations, government departments or agencies with which you have worked or had contact? The Secretariat is:

Much better 5
Better 4
About the same 3
Poorer 2
Much poorer 1
Not applicable ..... N/A

Overall, how important do you believe the Secretariat is to the dispute settlement processes of the NAFTA?

Very important 4
Somewhat important 3
Not very important 2
Not at all important 1

Do you have any additional comments, which you would like to make about the NAFTA Secretariat, Canadian Section and its services?

_____

_____

_____

_____

BUDGET DES DÉPENSES

Secrétariat de l'ALÉNA, section canadienne

Budget des dépenses
2001-2002

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2002-III-94

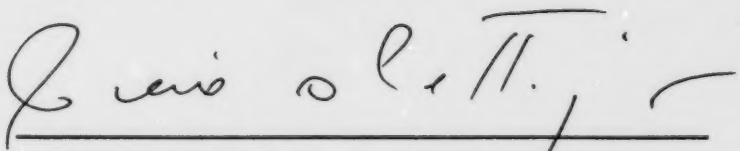
ISBN 0-660-61517-7

Secrétariat de l'ALÉNA,
Section canadienne

Budget des dépenses
2001-2002

Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé



L'honorable Pierre S. Pettigrew
Ministre du Commerce international

Table des matières

SECTION I : INTRODUCTION 1
- A. Message du ministre 1
- B. Déclaration de la direction 3

SECTION II : VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE 4
- 2.1 Quoi de neuf 4
- 2.2 Mandat, rôles et responsabilités 5
  - Introduction 5
  - Mandat 6
  - Rôles 8
  - Tableau des responsabilités 8
- 2.3 Objectifs du programme 9
- 2.4 Contexte de la planification 9
- 2.5 Dépenses prévues du ministère 11

SECTION III : PLANS, RÉSULTATS, ACTIVITIES ET RESSOURCES DU MINISTÈRE 12
- 3.1 Renseignements détaillés sur le secteur d'activité 12
- 3.2 Principal engagement en matière de résultats, de résultats escomptés, d'activités et de ressources connexes 13

SECTION IV : RENSEIGNEMENTS FINANCIERS 16
- 4.1 Sources des recettes non disponibles 16
- 4.2 Coût net du programme pour l'année budgétaire 16

SECTION V : AUTRES RENSEIGNEMENTS 17
- 5.1 Autorisations de dépenser 17
- 5.2 Renseignements sur le personnel 17
- 5.3 Questionnaire de suivi sur les normes de service à la clientèle 18

Section I : Introduction

A. Message du Ministre

En 1999, le Canada a affiché sa huitième année de croissance économique consécutive grâce à un accroissement de 4,5 % du produit intérieur brut (PIB). Pour 2000, on prévoit une forte croissance (de 5 %) qui permettrait au Canada de garder son avance parmi les pays du G-7.

Le commerce international a joué un rôle important dans le maintien de la croissance économique du Canada. Les exportations canadiennes de biens et services représentent environ 45 % du PIB, soit une proportion nettement supérieure à celle de nos principaux partenaires commerciaux et un accroissement considérable par rapport à leur part d'à peine 28 % il y a dix ans.

L'Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA) a fortement contribué à cette augmentation appréciable de l'importance du commerce pour l'économie canadienne. Depuis la création de l'ALÉNA le 1er janvier 1994, le volume total du commerce et des investissements entre le Canada, les États-Unis et le Mexique s'est accru de façon soutenue chaque année. Les échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis ont atteint 523 milliards de dollars en 1999. Les échanges commerciaux bilatéraux entre le Canada et le Mexique ont doublé depuis 1994 et se sont élevés à 13,9 milliards de dollars en 1999. Au cours des six premières années de mise en oeuvre de l'ALÉNA, 1,8 million de nouveaux emplois ont été créés, soit un accroissement de 11 % par rapport aux niveaux de l'emploi d'avant l'ALÉNA. Les investissements étrangers directs au Canada ont totalisé 240 milliards de dollars en 1999, dont plus de 72 % venaient des États-Unis et du Mexique. Depuis l'entrée en vigueur de l'ALÉNA, les investissements en provenance des États-Unis et du Mexique ont augmenté de plus de 69 %.

Les mécanismes efficaces de règlement des différends sont une caractéristique fondamentale de l'ALÉNA, comme de son prédécesseur, l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis (ALÉ). Ces mécanismes fournissent aux gouvernements et aux entreprises des moyens de débattre les questions et de mettre un terme aux désaccords qui surviennent inévitablement au sein d'un réseau commercial si dynamique et si vaste.

Les mécanismes de règlement des différends doivent pouvoir compter sur des conseils impartiaux, des informations exactes et un soutien administratif opportun. L'administration des dispositions de l'ALÉNA relatives au règlement des différends incombe au Secrétariat de l'ALÉNA, lequel se compose de la section nationale canadienne, la section des États-Unis et la section mexicaine. Entre le 1er avril 2000 et le 31 janvier 2001, le Secrétariat de l'ALÉNA a administré trente et un examens effectués par des groupes spéciaux en vertu du chapitre 19, dont un Comité pour contestation extraordinaire. À l'égard de ces révisions, 2 groupes spéciaux ont rendu leur décision et ces cas sont maintenant réglés, tandis que 5 autres révisions se sont terminées après consentement des participants. Vingt-quatre révisions sont toujours en cours d'examen. De plus, 3 procédures par des groupes arbitraux en vertu du chapitre 20 de l'ALÉNA ont été entreprises et sont toujours gérées par le Secrétariat.

Au cours de la même période et à la suite de l'Accord sur le bois d'œuvre résineux entre le Canada et les États-Unis, le Secrétariat a été chargé de gérer deux procédures par des

groupes spéciaux en vertu de l'article V de cet Accord. La première s'est terminée après que les parties aient réussi à régler à l'amiable le différend, tandis que la seconde est toujours en cours d'examen.

La Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA s'est engagée à maintenir et à améliorer la qualité du service qui a permis d'obtenir régulièrement un degré élevé de satisfaction des clients. Voici quelques-unes des initiatives clés qui seront réalisées au cours de l'exercice 2001-2002 et aideront le Secrétariat à respecter cet engagement :

- Poursuite du projet déjà engagé sur la formation des assistant(e)s des membres des groupes spéciaux; l'objectif poursuivi est de mettre à la disposition des membres, une liste de personnes reconnues comme étant qualifiées pour servir dans le cadre du mécanisme de règlement des différends de l'ALÉNA. De cette liste, un membre pourra sélectionner son assistant(e), si désiré.

- Mise en œuvre de la nouvelle base de données du greffe qui améliorera le système actuel de façon importante.

- Élaboration d'un plan pluriannuel de mise en oeuvre afin de renouveler le modèle de prestation des services électroniques (PSE) du Secrétariat de l'ALÉNA; la Section canadienne appuiera la réalisation des objectifs énoncés dans les exigences relatives à l'initiative *Le gouvernement en direct,* qui sont définies par le Conseil du Trésor.

- Élaboration d'une politique de gestion de l'information et d'une infrastructure procédurale afin de préserver l'authenticité, l'intégrité ainsi que la fiabilité des dossiers et des archives sur le règlement des différends.

- Expansion des communications avec le public ainsi qu'avec les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, notamment le perfectionnement du site Web du Secrétariat, le réaménagement du centre de documentation, la publication de brochures et l'organisation conjointe de colloques et de conférences.

- Recours à des services professionnels externes pour mettre en oeuvre la politique gouvernementale concernant le recrutement, le maintien en poste et l'apprentissage, à l'échelle de notre agence.

La Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA continuera d'offrir un service de qualité en matière de règlement des différends, grâce à la gestion du système fondé sur des règles de l'ALÉNA, qui offre aux entreprises ainsi qu'aux investisseurs canadiens une stabilité et une transparence essentielles dans leur recherche de nouveaux débouchés et d'accès aux marchés étrangers.

L'honorable Pierre S. Pettigrew
Ministre du Commerce international

B. Déclaration de la direction

Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002

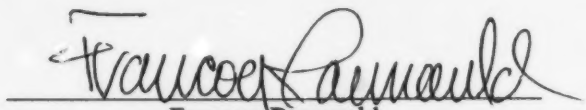
Je présente, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2001-2002 de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA.

À ma connaissance, les renseignements :

- décrivent fidèlement le mandat, les plans, les priorités, les stratégies et les résultats escomptés de l'organisation;
- sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités;
- sont complets et exacts;
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfait des méthodes et des procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) sur laquelle s'appuie le document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.



Françoy Raynauld
Secrétaire canadien
Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA

Le 13 février 2001
Date

Section II : Vue d'ensemble du ministère

2.1 Quoi de neuf?

- Établissement d'une liste d'assistant(e)s

La Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA a réalisé la première étape du projet sur la formation des assistant(e)s des membres des groupes spéciaux annoncé l'an dernier. Une banque de données a été constituée sur les ressources disponibles dans les universités et les centres de recherche du Canada en matière d'expertise et de formation sur les règles du commerce international et du libre-échange. Ensuite, un inventaire des besoins et attentes des membres des groupes spéciaux à l'égard de leurs assistant(e)s a été fait grâce à un sondage auprès d'un échantillon de membres. Cet échantillon est représentatif de toutes les régions du Canada, selon l'expérience accumulée de leur participation dans les procédures des chapitres 19 et 20 de l'Accord et leur appartenance, soit au milieu universitaire, soit à des bureaux d'avocats.

La seconde étape de ce projet consiste à établir quelle combinaison de formation académique et d'expériences pertinentes correspondraient le mieux aux attentes des membres des groupes spéciaux pour définir les qualités désirées d'un(e) assistant(e). Pour y arriver, une analyse des données obtenues durant la première étape du projet sera effectuée. On prévoit disposer d'une telle liste de compétences à la fin de l'année fiscale 2001-2002 et, le cas échéant, en consultation avec les trois gouvernements, un programme de formation pourra être développé sur les mécanismes de règlement des différends. Ensuite, la Section canadienne sera en mesure d'inviter les assistant(e)s à soumettre leur candidature au Secrétariat.

- Prestation de services aux clients

La Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA a lancé un projet en vue de renouveler son modèle de prestation de services électroniques (PSE) pour appuyer la réalisation des objectifs énoncés dans les exigences définies par le Secrétariat du Conseil du Trésor concernant « Le gouvernement en direct » (GED). Cette mesure accroît la transparence du processus de règlement des différends en améliorant l'accès aux documents et à l'information sur le site Web du Secrétariat de l'ALÉNA et en rationalisant, au sein de la Section canadienne, les activités de gestion du processus de règlement des différends.

La Section canadienne a élaboré une stratégie relative au GED. Elle dressera ensuite un plan pluriannuel de mise en oeuvre afin de cerner et de concevoir des mécanismes de PSE à valeur ajoutée destinés à améliorer la connectivité du Secrétariat de l'ALÉNA avec ses clients, le tout en conformité aux règles de procédures et aux accords de libre-échange pertinents.

- Gestion de l'information

  À mesure que la Section canadienne progressera dans la mise en oeuvre d'un mode électronique de diffusion de ses informations et de prestation de ses services sur le Web, elle sera confrontée à des défis de taille dans le domaine de la GI. Afin de les relever, elle reverra l'infrastructure de GI pour veiller à préserver l'authenticité, l'intégrité et la fiabilité des documents et des archives relatifs au règlement des différents aussi longtemps que la loi exige de conserver ces informations.

- Nouveauté au greffe

  L'année dernière, la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA a lancé un projet en vue de concevoir pour le greffe un nouveau système complètement relationnel de gestion de base de données développé selon les concepts de l'Internet. Le nouveau système sera mis en oeuvre au cours du premier trimestre de l'exercice 2001-2002.

  Celui-ci améliorera et augmentera considérablement les fonctions du greffe actuel et positionnera le Secrétariat de l'ALÉNA de façon à lui permettre d'offrir en direct un plus grand nombre de ses services et informations. Ces fonctions habilitées Web perfectionneront davantage le processus de regroupement des données, qui est essentiel pour que les trois sections nationales (canadienne, des État-Unis et mexicaine) réussissent à échanger des informations entre elles. En outre, elles permettront d'intégrer ultérieurement les données au site Web du Secrétariat de l'ALÉNA et de rationaliser les activités de gestion des processus de règlement des différends.

- Stratégie d'information financière

  La Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA a engagé d'importantes ressources monétaires et investi beaucoup de temps pour se conformer à la Stratégie d'information financière (SIF) du gouvernement d'ici le 1er avril 2001.

  Pour tenir compte des répercussions de la SIF, il a fallu acquérir et mettre en place des systèmes de gestion financière et du matériel (CDFS et WinAmmis). L'intégration de ces systèmes a nécessité de nombreux changements dans les pratiques de gestion, surtout au niveau des structures de responsabilisation, de reddition de comptes et de contrôle budgétaire. Les politiques et les procédures à l'appui de ces pratiques de gestion ont également dû être modifiées en conséquence.

2.2 Mandat, rôles et responsabilités

Introduction

Le Secrétariat de l'ALÉNA, qui se compose des sections canadienne, des État-Unis et mexicaine, est un organisme unique établi par la Commission du libre-échange, en vertu de l'article 2002, chapitre 20, de l'ALÉNA. Il est chargé de l'administration des dispositions de l'Accord relatives au règlement des différends. Aux termes de son

mandat, le Secrétariat doit également prêter assistance à la Commission et appuyer les travaux de divers comités et groupes de travail non liés au règlement des différends. Plus précisément, le Secrétariat de l'ALÉNA administre les processus de règlement des différends en vertu des chapitres 14, 19 et 20 de l'ALÉNA et il assume certaines responsabilités aux termes des dispositions du chapitre 11. Chaque section nationale maintient un greffe de type judiciaire en ce qui concerne les délibérations des groupes spéciaux, des comités et du tribunal.

Un organe administratif semblable, le Secrétariat binational, existait dans le cadre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis (ALÉ). En 1994, conformément aux dispositions de l'ALÉNA obligeant les Parties à établir dans chaque pays un bureau permanent pour la section nationale, le Secrétariat binational formé des sections nationales du Canada et des États-Unis, s'est divisé en ses deux composantes. Celles-ci sont devenues les sections nationales canadienne et des État-Unis de l'ALÉNA lesquelles, avec l'ajout de la section mexicaine, composent le Secrétariat de l'ALÉNA. Les sections nationales, « images-miroirs » les unes des autres, ont leur siège à Ottawa, Washington et Mexico et sont dirigées par le secrétaire canadien, le secrétaire des État-Unis et le secrétaire mexicain.

Mandat

Le mandat du Secrétariat est défini comme suit à l'article 2002.3 de l'ALÉNA :

Le Secrétariat :

a) prêtera assistance à la Commission;

b) assurera un soutien administratif:

i) aux groupes spéciaux et comités institués en vertu du chapitre dix-neuf (Examen et règlement des différends en matière de droits antidumping et compensateurs), conformément aux procédures établies en application de l'article 1908, et

ii) aux groupes spéciaux institués en vertu du présent chapitre, conformément aux procédures établies en application de l'article 2012; et

c) selon les directives de la Commission:

i) appuiera les travaux des autres comités et groupes institués en vertu du présent Accord, et

ii) facilitera de façon générale le fonctionnement du présent Accord.

Les sections nationales du Secrétariat de l'ALÉNA se sont aussi vues confier des responsabilités quant à l'administration de processus de règlement des différends ne relevant pas de l'ALÉNA.

À titre d'exemple, en 1997, le mandat de la Section canadienne a été élargi afin d'inclure l'administration des processus de règlement des différends convenus dans les accords commerciaux suivants :

- l'Accord de libre-échange Canada-Israël (ALÉCI); et
- l'Accord de libre-échange Canada-Chili (ALÉCC).

Les textes juridiques qui régissent le travail de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA sont les suivants :

- la *Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange nord-américain;*
- la *Loi sur les mesures spéciales d'importation;*
- la *Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange Canada-Israël;* et
- la *Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange Canada-Chili.*

La Section canadienne a également été priée d'administrer le processus de règlement des différends prévu par l'Accord sur le bois d'œuvre résineux entre le gouvernement du Canada et le gouvernement des États-Unis d'Amérique. À ce jour, trois différends ont été déférés devant le Secrétariat. L'un d'entre eux est en voie d'être réglé.

Aux termes de son mandat, la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA doit aussi faciliter le fonctionnement de ces accords commerciaux.

Figure 1: Sommaire des responsabilités autorisées

Accord de libre-échange nord-américain		
Article 2002.3	soutien du Secrétariat	assurer un soutien administratif à la Commission, aux groupes spéciaux, aux comités et aux groupes de travail faciliter le fonctionnement de l'Accord
Chapitre 11	différends entre des investisseurs et l'État portant sur des questions d'investissement le non-respect de la décision finale du tribunal ou le refus de s'y conformer	peut faire office de dépositaire chargé de recevoir les avis d'arbitrage peuvent être soumis aux procédures de règlement des différends du chapitre 20
Chapitre 14	différends concernant les dispositions visant les services financiers	peuvent être soumis aux procédures de règlement des différends du chapitre 20
Chapitre 19	différends entre industries portant sur des décisions en matière de droits antidumping, compensateurs ou de préjudice	peuvent être soumis à un processus d'examen binational contraignant comme alternative à un examen judiciaire
Chapitre 20	différends entre gouvernements concernant l'interprétation ou l'application de l'Accord	peuvent être soumis à des groupes spéciaux arbitraux
Accord de libre-échange entre le Canada et Israël		
Chapitre 8	différends concernant l'interprétation ou l'application de l'Accord	peuvent être déférés devant des groupes d'experts
Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili		
Chapitre N	différends concernant l'interprétation ou l'application de l'Accord	peuvent être déférés devant des groupes spéciaux arbitraux

Rôles

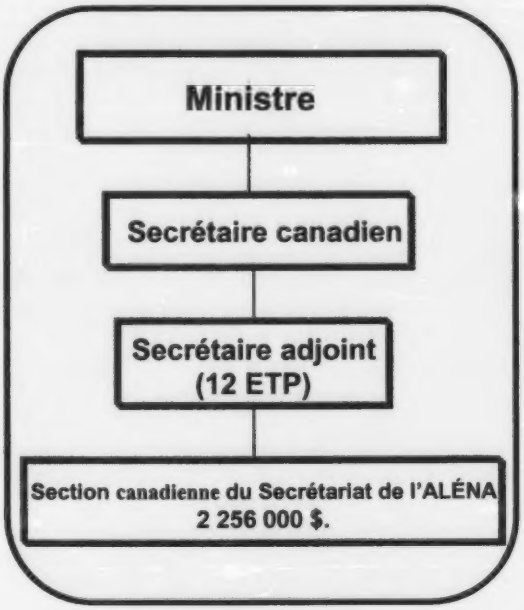
Dans l'administration des dispositions relatives au règlement des différends des accords désignés, la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA assure un soutien professionnel et consultatif aux groupes spéciaux et aux comités, maintient un greffe de type judiciaire et coordonne tous les aspects administratifs et financiers du processus.

Outre l'assistance qu'elle offre pour le soutien du processus de règlement des différends, la Section canadienne est aussi chargée de faciliter le fonctionnement de ces accords en assurant des services d'information et des services professionnels. Ceci est réalisé au moyen de certaines initiatives comme l'établissement d'un site Web, le maintien d'une bibliothèque et d'un centre de référence, la formation de praticiens impliqués dans des questions relatives aux différends commerciaux, la recherche et l'analyse des questions commerciales et par la collaboration avec les autres sections nationales pour l'établissement de structures de gestion, de politiques et de procédures.

Tableau des responsabilités

La Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA a un programme et un secteur d'activité. La figure 2 présente la structure de reddition de comptes assumée par l'intermédiaire du ministre du Commerce international.

Figure 2: Structure organisationnelle de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA



2.3 Objectifs du programme

L'objectif du programme de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA consiste à mettre en oeuvre les dispositions de règlement des différends de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA), de l'Accord de libre-échange Canada-Israël (ALÉCI) et de l'Accord de libre-échange Canada-Chili (ALÉCC) en appuyant les groupes spéciaux institués en vertu de chacun des accords et en maintenant un greffe de type judiciaire où seront déposées les procédures des groupes spéciaux, des comités et des tribunaux établis aux termes de chacun des accords.

2.4 Contexte de la planification

- Engagements du gouvernement

La ventilation des dépenses de fonctionnement et de la masse salariale de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA, est déjà et continuera d'être affectée par la mise en œuvre de l'initiative *Le gouvernement en direct*, dans la mesure où de nouveaux services seront offerts à notre clientèle immédiate, aux fournisseurs de notre organisation et à la population en général.

Cette initiative recommande aussi de rassembler et de rendre plus accessible, par support informatique, une grande quantité d'informations. Dans cette optique, on a déjà entrepris une réorganisation interne visant à valoriser la documentation spécialisée (centre de référence) et les archives (greffe) de la Section canadienne.

D'autre part, la Section canadienne fera appel à des services professionnels externes pour mettre en œuvre, à l'échelle de notre agence, la politique gouvernementale concernant le recrutement, le maintien en poste et l'apprentissage. Le résultat attendu inclura les modalités d'un programme de reconnaissance envers le personnel, afin de fournir un renforcement positif aux critères d'imputabilité déjà introduits au Secrétariat, ce qui favorisera en particulier le maintien en poste.

- Liens clés avec d'autres ministères

Tel qu'indiqué plus tôt, le mandat de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA est d'administrer les procédures de règlement des différends qui sont déposées. Les demandes d'information qui vont au-delà de ce mandat, notamment celles reçues à notre adresse Internet, se doivent d'être acheminées aux organisations concernées telles que l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le Tribunal canadien du commerce extérieur, par exemple, et aux ministères pertinents, en particulier au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, lequel coordonne la politique commerciale du gouvernement. À cet effet, de nouvelles ressources seront consacrées à l'établissement de protocoles d'entente avec ces organisations afin de minimiser le temps de réponse à la population.

- Tendances et attentes sur le plan international et préoccupations canadiennes

  Il est à prévoir que des demandes accrues d'informations émaneront aussi d'observateurs et de praticiens basés à l'étranger. En effet, l'intérêt grandissant du public à l'égard des accords internationaux de commerce et de leurs conséquences sur l'économie et la société, laisse penser que *Le gouvernement en direct* aura des répercussions nationales et internationales sur la demande de renseignements. L'information recherchée porte sur le déroulement et le contenu des procédures administrées par les sections nationales du Secrétariat de l'ALÉNA et sur d'autres sujets connexes au commerce international. Les changements qui seront introduits à notre page Internet, en collaboration avec les autres sections nationales, visent justement à répondre adéquatement à ces demandes.

- Autres renseignements influant sur le rendement

  Un autre élément clé de planification est celui de l'augmentation projetée des honoraires des membres des groupes spéciaux et de leurs assistant(e)s. Une proposition à cet effet a été soumise par les trois sections nationales du Secrétariat de l'ALÉNA à leurs gouvernements respectifs fin 1999. Une décision pourrait être prise par la Commission du libre-échange en 2001-2002. Ses conséquences financières, le cas échéant, devraient prendre effet en 2002-2003 en ce qui concerne la Section canadienne.

  Enfin, les dépenses de fonctionnement de la Section canadienne sont influencées chaque année par le nombre de groupes spéciaux qui sont formés par les Parties. Ce nombre est imprévisible.

- Partenariats stratégiques clés avec d'autres gouvernements

  La relation de travail avec les sections nationales des États-Unis et du Mexique s'intensifie autour de la nécessité de moderniser les systèmes informatiques, notamment à l'occasion de la mise en place au Canada de l'initiative *Le gouvernement en direct*. Les changements apportés au contenu du site Internet du Secrétariat ne peuvent s'effectuer sans le consentement de nos partenaires, tandis que les ajouts à la partie du site consacrée à la Section canadienne (en matière de commerce électronique par exemple), ne doivent pas susciter la controverse; des ressources devront en conséquence être réservées à la conclusion d'ententes de collaboration entre les trois sections.

  Il est également prévu d'étendre aux États-Unis et au Mexique les avantages qui ressortiront du projet canadien visant à constituer une liste officielle d'assistant(e)s de membre de groupes spéciaux. Les membres continueraient d'engager les assistant(e)s qu'ils(elles) désirent ou pourraient faire appel à l'un(e) ou l'autre des assistant(e)s qui auront répondu avec succès aux critères d'admissibilité déterminés par les sections nationales du Secrétariat.

2.5 Dépenses prévues du ministère

Le budget d'exploitation de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA pour 2000-2001 est de 2 250 000 $. Selon les plans de dépenses actuels, on prévoit que les dépenses totales jusqu'au 31 mars 2001 seront de 2 089 000 $.

(en milliers de $)	Dépenses projetées 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Prévisions budgétaires principales	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Total, budget principal des dépenses	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Ajustements aux dépenses prévues	0	**0**	0	0
Dépenses prévues nettes	*2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Moins : Recettes non disponibles	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)
Plus : Coût des services fournis sans frais	139.0	**191.4**	191.4	191.4
Coût net du programme	2,089.0	**2,147.4**	2,147.4	2,147.4

Équivalents temps plein	13	**13**	13	13

Pour 2001-2002, on prévoit que le total des dépenses sera de 2 147 400 $. Une augmentation des dépenses de programme se produira en raison d'une hausse du coût des services fournis sans frais pour les installations offertes par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et à cause des contributions du Secrétariat du Conseil du Trésor pour les cotisations aux régimes d'assurance des employés.

*Nota : Il s'agit de la meilleure projection du total des dépenses prévues nettes en fin d'exercice.

2.5 Dépenses prévues du ministère

Le budget d'exploitation de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA pour 2000-2001 est de 2 250 000 $. Selon les plans de dépenses actuels, on prévoit que les dépenses totales jusqu'au 31 mars 2001 seront de 2 089 000 $.

(en milliers de $)	Dépenses projetées 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Prévisions budgétaires principales	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Total, budget principal des dépenses	2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Ajustements aux dépenses prévues	0	**0**	0	0
Dépenses prévues nettes	*2,250.0	**2,256.0**	2,256.0	2,256.0
Moins : Recettes non disponibles	(300.0)	**(300.0)**	(300.0)	(300.0)
Plus : Coût des services fournis sans frais	139.0	**191.4**	191.4	191.4
Coût net du programme	2,089.0	**2,147.4**	2,147.4	2,147.4

Équivalents temps plein	13	**13**	13	13

Pour 2001-2002, on prévoit que le total des dépenses sera de 2 147 400 $. Une augmentation des dépenses de programme se produira en raison d'une hausse du coût des services fournis sans frais pour les installations offertes par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et à cause des contributions du Secrétariat du Conseil du Trésor pour les cotisations aux régimes d'assurance des employés.

*Nota : Il s'agit de la meilleure projection du total des dépenses prévues nettes en fin d'exercice.

Section III : Plans, résultats, activités et ressources du Ministère

La Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA

3.1 Renseignements détaillés sur le secteur d'activité

Secrétariat de l'ALÉNA, Section canadienne

Afin de régler les différends résultant de décisions finales sur le dumping, les droits compensateurs et le préjudice, on peut substituer à l'examen judiciaire la procédure de révision par groupe spécial prévue au chapitre 19 de l'ALÉNA. Les différends sur l'interprétation et l'application de l'ALÉNA (chapitre 20) peuvent être renvoyés à un groupe spécial de cinq membres. Les différends concernant les dispositions de l'ALÉNA sur l'investissement (chapitre 11) et sur les services financiers (chapitre14) peuvent être soumis au mécanisme de règlement prévu par l'Accord.

La Section canadienne s'occupera de régler les différends aux termes des dispositions de règlement des différends du chapitre 8 de l'Accord de libre-échange Canada-Israël et du chapitre N de l'Accord de libre-échange Canada-Chili.

Pour l'administration des dispositions sur le règlement des différends, la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA fournit des services, professionnels et consultatifs aux groupes spéciaux et aux comités, administre un greffe de type judiciaire et coordonne tous les aspects financiers du processus.

Le Secrétariat fournit aussi, au besoin, une aide aux Commissions et appuie les divers comités et groupes de travail non liés au règlement des différends.

3.2 Principal engagement en matière de résultats, de résultats escomptés, d'activités et de ressources connexes

Le tableau suivant donne un bref aperçu du principal engagement en matière de résultats de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA

Figure 3

Principal engagement en matière de résultats	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en milliers de dollars)		
			2001-2002	2002-2003	2003-2004
Une administration appropriée des dispositions de l'Accord de libre-échange nord-américain, de l'Accord de libre-échange Canada-Israël et de l'Accord de libre-échange Canada-Chili en matière de règlement des différends, de manière à assurer l'impartialité et l'équité de la procédure administrative et la sécurité et l'intégrité du processus, tout en offrant des services de qualité	**Procédure administrative impartiale et équitable**	• assurer l'impartialité et l'équité de la procédure administrative • veiller à respecter les règles de procédure et les accords • administrer un greffe de type judiciaire pour les besoins de la procédure d'examen par des groupes spéciaux	35,8	35,8	35,8
	Service d'excellente qualité	• dresser un plan relatif à l'initiative *Le gouvernement en direct* pour assurer la connectivité avec l'infrastructure du site Web du Secrétariat de l'ALÉNA • mettre à jour les technologies de l'information utilisées pour la prestation des services, notamment par le greffe dans la base de données sur les requêtes et les ordonnances et via le site Web du Secrétariat de l'ALÉNA • maintenir la performance des paramètres existants et nouveaux relatifs aux technologies de l'information • effectuer des travaux de recherche et d'analyse sur les mécanismes de règlement des différends commerciaux • surveiller le niveau de satisfaction des clients en menant des enquêtes à la fin de l'examen effectué par un groupe spécial (voir le « Questionnaire de suivi sur les normes de service à la clientèle » au point 5.3) • encourager de façon constante le perfectionnement professionnel des employés	282,6	457,8	457,8

Principal engagement en matière de résultats	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en milliers de dollars)		
			2001-2002	2002-2003	2003-2004
	Appui aux intervenants	• fournir : - des renseignements exacts, au moment opportun - un appui à la recherche - des conseils en matière de procédures - un soutien administratif - une aide aux commissions de libre-échange pertinentes, ainsi qu'aux comités et aux groupes de travail connexes • répondre aux demandes de renseignements • administrer un greffe de type judiciaire pour les besoins de la procédure d'examen par des groupes spéciaux • planifier et coordonner les activités nécessaires pour offrir un soutien logistique à tous les groupes spéciaux établis en vertu des accords pertinents	915,6	879,8	879,8
	Ouverture et responsabilité	• donner accès aux documents, aux décisions, aux rapports et aux données statistiques • favoriser une bonne compréhension des objectifs et des réalisations du Canada dans le domaine du libre-échange à tous les paliers de gouvernement, dans les secteurs privé et communautaire, auprès des particuliers et des médias, en assurant des communications efficaces par la production de brochures, de dépliants et de prospectus • élaborer des politiques, procédures et systèmes pour l'archivage des documents d'examen par des groupes spéciaux et pour gérer tous les autres documents visés par les dispositions des accords pertinents en matière de règlement des différends	211,0	211,0	211,0

Principal engagement en matière de résultats	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en milliers de dollars)		
			2001-2002	2002-2003	2003-2004
	Efficacité et efficience opérationnelles	• apporter constamment des améliorations au site Web du Secrétariat de l'ALÉNA en y ajoutant de nouvelles fonctions • dresser des plans pour la mise sur pied, l'installation et le soutien de systèmes informatiques existants et nouveaux • coordonner l'établissement de structures, de politiques, de procédures et de systèmes de gestion avec les autres sections nationales afin de remplir le mandat du Secrétariat de l'ALÉNA • assurer l'administration financière des examens effectués par les groupes spéciaux • administrer un greffe de type judiciaire pour les besoins de la procédure d'examen par des groupes spéciaux • planifier et coordonner les activités afin d'offrir un soutien logistique à tous les groupes spéciaux établis en vertu des accords pertinents	350,4	350,4	350,4
	Collaboration nationale/internationale	• coordonner l'établissement de structures, de politiques, de procédures et de systèmes de gestion avec les autres sections nationales afin de remplir le mandat du Secrétariat de l'ALÉNA • élaborer, en collaboration avec les autres sections nationales, des programmes de formation portant sur les procédures de règlement des différends • se tenir prête à aider au démarrage de l'Organisme israélien désigné et de la Section nationale chilienne, pour l'administration des dispositions des accords pertinents en matière de règlement des différends • procéder à des consultations et maintenir la liaison avec d'autres organismes gouvernementaux ou non gouvernementaux pour rester au courant de l'évolution des pratiques commerciales, des dossiers commerciaux et des mécanismes de règlement des différends	314,6	175,2	175,2

Section IV : Renseignements financiers

Tableau 4.1: Source des recettes non disponibles

(en milliers $)	Recettes projetées 2000-2001	**Recettes prévues 2001-2002**	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
Secrétariat de l'ALÉNA, Section canadienne				
Recouvrement des dépenses des groupes spéciaux	(300,0)	**(300,0)**	(300,0)	(300,0)
Total	(300,0)	**(300,0)**	(300,0)	(300,0)

Tableau 4.2: Coût net du programme pour l'année budgétaire

(en milliers $)	**Total**
Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA	
Dépenses prévues nettes	2 256,0
Plus : Services fournis sans frais	
Installations fournies par TPSGC	137,7
Cotisations couvrant les primes d'assurance des employés et les coûts payés par le SCT	53,7
Sous-total	191,4
Moins : Recettes non disponibles	(300,0)
Coût net du programme pour 2001-2002	2 147,4

Section V : Autres renseignements

5.1 Autorisations de dépenser

Tableau 5.1: Autorisations de dépenser - Partie II du budget des dépenses

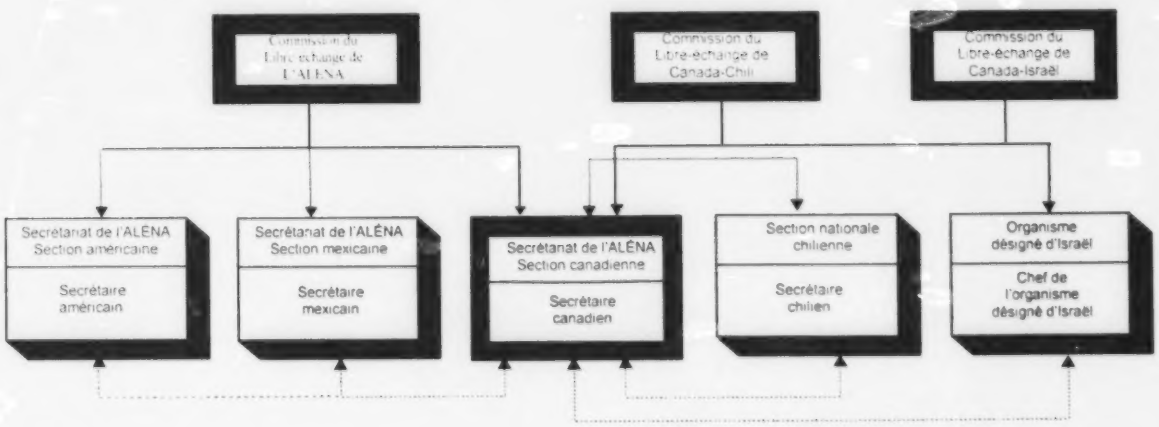
Cr.		Budget des dépenses principal 2001-2002 (en milliers $)	Budget des dépenses principal 2000-2001 (en milliers $)
	Secrétariat de l'ALÉNA, Section canadienne		
50	Dépenses du programme	2 115,0	2 110,0
(S)	Contributions au régime d'avantages sociaux des employés	141,0	140,0
	Total de l'organisme	**2 256,0**	**2 250,0**

5.2 Renseignements sur le personnel

Responsabilités autorisées

L'organisation est dirigée par le Secrétaire canadien, lequel s'acquitte de sa responsabilité envers le Parlement en faisant rapport au ministre du Commerce international. Il fait aussi rapport aux commissions du libre-échange appropriées en ce qui à trait à l'administration du processus de règlement des différends soit en vertu de l'ALÉNA soit de l'ALÉCI ou de l'ALÉCC.

Figure 4 : Structure des responsabilités autorisées



Section IV : Renseignements financiers

Tableau 4.1: Source des recettes non disponibles

(en milliers $)	Recettes projetées 2000-2001	**Recettes prévues 2001-2002**	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
Secrétariat de l'ALÉNA, Section canadienne				
Recouvrement des dépenses des groupes spéciaux	(300,0)	**(300,0)**	(300,0)	(300,0)
Total	(300,0)	**(300,0)**	(300,0)	(300,0)

Tableau 4.2: Coût net du programme pour l'année budgétaire

(en milliers $)	**Total**
Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA	
Dépenses prévues nettes	2 256,0
Plus : Services fournis sans frais	
Installations fournies par TPSGC	137,7
Cotisations couvrant les primes d'assurance des employés et les coûts payés par le SCT	53,7
Sous-total	191,4
Moins : Recettes non disponibles	(300,0)
Coût net du programme pour 2001-2002	2 147,4

Section V : Autres renseignements

5.1 Autorisations de dépenser

Tableau 5.1: Autorisations de dépenser - Partie II du budget des dépenses

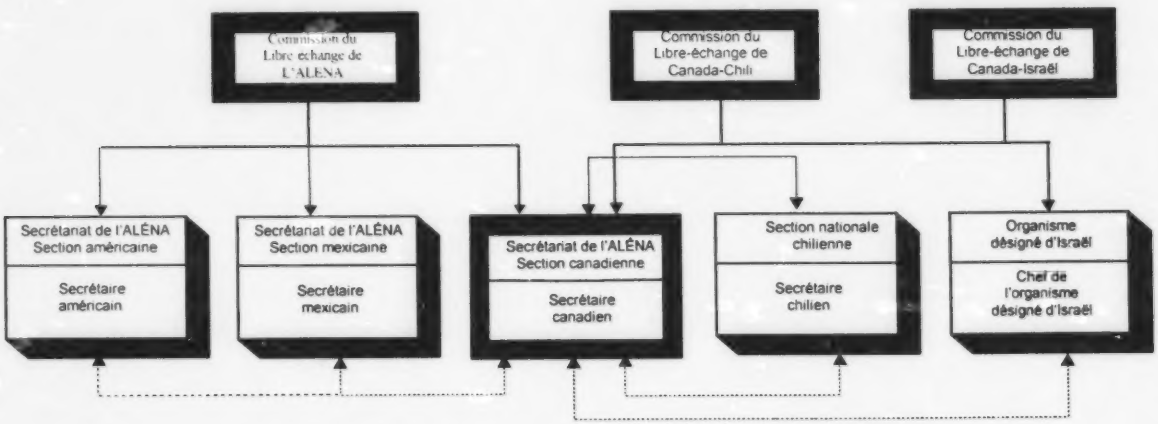
Cr.		Budget des dépenses principal 2001-2002 (en milliers $)	Budget des dépenses principal 2000-2001 (en milliers $)
	Secrétariat de l'ALÉNA, Section canadienne		
50	Dépenses du programme	2 115,0	2 110,0
(S)	Contributions au régime d'avantages sociaux des employés	141,0	140,0
	Total de l'organisme	**2 256,0**	**2 250,0**

5.2 Renseignements sur le personnel

Responsabilités autorisées

L'organisation est dirigée par le Secrétaire canadien, lequel s'acquitte de sa responsabilité envers le Parlement en faisant rapport au ministre du Commerce international. Il fait aussi rapport aux commissions du libre-échange appropriées en ce qui à trait à l'administration du processus de règlement des différends soit en vertu de l'ALÉNA soit de l'ALÉCI ou de l'ALÉCC.

Figure 4 : Structure des responsabilités autorisées



5.3 Questionnaire de suivi sur les normes de service à la clientèle

SECTION CANADIENNE DU SECRÉTARIAT DE L'ALÉNA
QUESTIONNAIRE DE SUIVI SUR LES NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Veuillez encercler un chiffre dans la colonne A et un dans la colonne B.

CATEGORIE	COLONNE A IMPORTANCE POUR VOUS					COLONNE B NOTRE RENDEMENT					
Section canadienne du Secrétariat	Très important↔				Pas important	Très Satisfait↔				Pas satisfait	Sans objet
- Assurance d'une procédure administrative impartiale.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Application d'une politique de prestation de services juste et équitable.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Contribue à veiller à ce que la procédure de règlement des différends soit respectée et que la loi soit appliquée.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Fourniture de conseils, sur demande, au sujet des Règles de procédure, du Code de conduite et des chapitres pertinents de l'ALÉNA.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Souplesse.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Accessibilité.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Amabilité.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
Communication de renseignements											
- Exactitude.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Impartialité.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Promptitude.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
Opérations du greffe											
- Contrôle des documents.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Diffusion des documents.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
Audiences											
- Annonce.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Installation de la salle d'audience.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Réception et service d'accueil.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Sécurité.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Transcription.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Attention accordée aux autres détails.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
Autres											
- Calendrier des appels et des réunions pour la conférence.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Règlement sans délai des services et des dépenses.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
- Indépendance du Secrétariat en tant qu'organisme gouvernemental distinct.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	S/O
Dans l'ensemble											
- Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait du Secrétariat?						5	4	3	2	1	S/O

Veuillez répondre aux questions suivantes en indiquant dans quelle mesure vous pensez que les services de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA fournissent aux comités les renseignements dont ils ont besoin pour que leurs travaux soient :

	Absolument				Pas du tout
Exacts.	5	4	3	2	1
Impartiaux.	5	4	3	2	1
Souples.	5	4	3	2	1
Accessibles.	5	4	3	2	1
Opportuns.	5	4	3	2	1
Indépendants.	5	4	3	2	1

Voudriez-vous faire à nouveau partie d'un groupe spécial dans l'avenir? ☐ Oui ☐ Non

Votre décision de refaire ou non partie d'un comité est-elle influencée Par votre expérience de travail à la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA? ☐ Oui ☐ Non

Comment le travail et les services de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA se comparent-ils à ceux d'autres organes administratifs, organisations, ministères ou organismes gouvernementaux similaires avec lesquels vous avez travaillé ou communiqué? Le Secrétariat est :

Bien Supérieur *5*
Mieux *4*
À peu près pareil *3*
Moins bien *2*
Beaucoup moins bien *1*
Sans objet ..... *S/O*

D'une manière générale, quelle importance revêt, à votre avis, le Secrétariat pour le système de règlement des différends de l'ALÉNA?

Une grande importance *4*
Une certaine importance *3*
Peu d'importance *2*
Aucune importance *1*

Avez-vous d'autres observations que vous voudriez faire au sujet de la Section canadienne du Secrétariat de l'ALÉNA et de ses services?

_____

_____

_____

_____